

SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD

# Reunión COSOC

## Superintendencia de Salud

**Johanna Pozo Bravo**

Encargada de Participación Ciudadana

21 de agosto de 2025

# TABLA



- ✓ Difusión Política de Calidad de Servicio.
- ✓ Diagnóstico y Plan de Mejoramiento 2026-2028.
- ✓ Llamado a Elecciones de COSOC.





# Política de Calidad

## Misión institucional

"Velar, proteger y promover el cumplimiento igualitario de los derechos de las personas en salud con oportunidad, eficiencia, calidad y equidad a través de la supervigilancia y control de las entidades y personas que son parte del sistema de salud"

## Compromiso

## Lo materializamos a través de

Accesibilidad	▶ Servicios disponibles para todos/as, incluyendo personas con discapacidad.
Eficiencia	▶ Recursos bien usados y respuestas rápidas.
Enfoque en la persona usuaria	▶ Atención oportuna y activa.
Igualdad y no discriminación	▶ Atención sin sesgos ni exclusión.
Innovación	▶ Tecnología para mejorar la experiencia.
Integridad	▶ Transparencia y probidad en la gestión.
Mejora continua	▶ Retroalimentación + datos = mejor servicio.
Participación	▶ Ciudadanía y funcionarios/as involucrados.
Trato digno	▶ Respeto en cada interacción.

## Objetivo

Ofrecer un servicio centrado en las necesidades de las personas usuarias, asegurando su satisfacción.

## Propósitos

- ✔ Aumentar la satisfacción usuaria.
- ✔ Mejorar el acceso y la eficiencia del servicio.
- ✔ Fomentar la participación ciudadana.
- ✔ Capacitar a funcionarios/as y proteger su labor.
- ✔ Promover la integridad y transparencia.
- ✔ Reducir quejas mediante un servicio de calidad.

## Lo que importa a las personas

- ✔ Oportunidad en la atención (tiempos de respuesta).
- ✔ Claridad en la información (lenguaje técnico es una barrera).
- ✔ Resolutividad (respuestas completas y satisfactorias).

[www.superdesalud.gob.cl](http://www.superdesalud.gob.cl)





## FORTALEZAS

Existencia de un sólido desempeño en materia de Acceso a la Información Pública

Equipos de atención de personas robustos, con buen desempeño y altamente comprometidos.

Levantamiento de arquetipos y viajes de usuarios/as:





## FORTALEZAS

1. Existencia de un sólido desempeño en materia de Acceso a la Información Pública
2. Equipos de atención de personas robustos, con buen desempeño y altamente comprometidos.
3. Levantamiento de arquetipos y viajes de usuarios/as
4. Buen nivel de atención entregada a través del canal presencial a nivel nacional
5. Buen nivel de eficiencia en la gestión de reclamos (quejas)
6. Oportuna inscripción en el Registro de Prestadores Individuales de Salud de profesionales de la salud que estén legalmente habilitados para ejercer su profesión en el país





## DEBILIDADES

1. Altos tiempos de respuesta a reclamos
2. Falta de comunicación clara y formal sobre los plazos de tramitación de reclamos
3. Baja tasa de respuesta por el canal telefónico
4. Uso de tecnicismos y lenguaje poco claro en las comunicaciones y canales digitale.
5. Bajo nivel de habilitación de las personas usuarias
6. Falta de coherencia en las respuestas entregadas a través de los distintos canales de atención
7. Bajo nivel de conocimiento y aplicación de los ajustes razonables
8. Ausencia de la utilización de la herramienta de arquetipos y viajes de usuarios/as en el diseño de trámites y servicios
9. Baja evaluación de las personas usuarias en los trámites digitales
10. La gestión de solicitudes de acceso a información pública (SAIP) presenta ineficiencias





## RIESGOS

1. Insuficiente claridad, accesibilidad y comprensibilidad de la información disponible en el sitio web institucional.
2. La limitada actualización tecnológica y la falta de integración y estandarización de los sistemas informáticos.
3. El impacto por eventual cierre de Isapres dependiendo del escenario económico.
4. Persiste la brecha digital que limita el acceso equitativo.
5. Las interrupciones eventuales en los sistemas informáticos.
6. La dependencia de plataformas críticas administradas por proveedores externos como el Portal Web, Data Center, sistemas de comunicaciones.
7. Las contingencias que surgen en entidades reguladas.





## AMBITOS PRIORITARIOS

1. Mejora de la satisfacción usuaria a través de consultas e interacciones con los funcionarios/as para el levantamiento del Diagnóstico de Calidad de Servicio y el Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
2. Fortalecer la concientización en materia de calidad de servicio y experiencia usuaria, inclusión y uso de lenguaje claro. Para ello se optará tanto aquellas que pone a disposición organismos como el Ministerio de Hacienda, SENADIS, el Consejo para la Transparencia y aquellas que puedan ser definidas en el Plan de Capacitación Institucional.
3. Incorporar en el diseño de servicios de los trámites, su ejecución y evaluación a las personas usuarias para que se ajusten a las necesidades reales de las personas.
4. Aumentar el conocimiento de las personas usuarias sobre sus derechos en el sistema de salud, mejorando así el nivel de habilitación y la manera en cómo realizar sus trámites.
5. Entrega de servicios en un lenguaje claro y comprensible en los servicios que ofrece la institución.



N°	Actividad	Inicio	Término	Responsable	Áreas Participantes	Prioridad
1	Continuidad de Inducción Inmersiva.	mar-26	oct-28	Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de Personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Alta
2	Actividad de Capacitación en Lenguaje Claro para funcionarios/as.	abr-26	oct-28	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto. de Gestión y Desarrollo de Personas</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Alta
3	Actividad de Capacitación en Calidad de Servicio para funcionarios/as.	may-26	ago-28	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto. de Gestión y Desarrollo de Personas</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Alta
4	Actividad de Capacitación en Inclusión.	may-26	ago-28	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto. de Gestión y Desarrollo de Personas</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Alta
5	Focus – Panel Colaborativo con Personas Usuaris en relación a temas vinculados a sus necesidades y expectativas en materia de las competencias de la Superintendencia.	jul-26	jul-28	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Coordinación Regional</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Media
6	Continuidad a las Charlas en Lenguaje Claro “Conecta con tus derechos en Salud”	jun-26	ago-28	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud</li> <li>• Intendencia de Prestadores de Salud</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Media
7	Continuidad del Proyecto Textos aclaratorios relacionados al producto de reclamos resueltos con foco en la utilización de lenguaje claro.	mar-26	oct-26	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto de Resolución de Conflictos de la Intendencia de Fondos</li> <li>• Subdepto de Protección Derecho de las Personas en Salud (IP)</li> <li>• Fiscalía</li> <li>• Subdepto de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</li> </ul>	Alta
8	Estandarización de la información que se entrega a través de los distintos canales de atención.	abr-26	sept-26	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Coordinación Regional</li> </ul>	Alta
9	Incorporar mejoras en el Formulario de Consultas web a objeto de facilitar la entrega de información útil y en un lenguaje claro.	mar-27	jul-27	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</li> </ul>	Alta
10	Incorporar mejoras en la información que contiene el banner “Orientación en Salud” del portal web, ya sea en el contenido y a través de capsulas informativas.	abr-26	jun-27	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Alta
11	Incorporar mejoras al Chatbot alojado en el portal web con una orientación hacia la ciudadanía y considerando el viaje del usuario.	mar-28	oct-28	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</li> </ul>	Media
12	Incorporar el servicio de agendamiento web para videoatención.	jul-27	oct-27	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</li> <li>• Unidad de Coordinación Regional</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Media
13	Incorporar al banner para personas sordas alojado en el portal web videos de materias más demandadas.	abr-26	ago-26	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Media

SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



¡Postulaciones abiertas!

**COSOC  
2025 - 2028**

Hasta el 19 de mayo

Más información en

[www.superdesalud.gob.cl](http://www.superdesalud.gob.cl)

## Calendario propuesto



Septiembre

29-09 hasta el 10-10

10-10 hasta el 24-10

Semana del 27 al 28 se publicarán  
los candidatos y la votación se  
realizará los días 29 y 30 de octubre.



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD



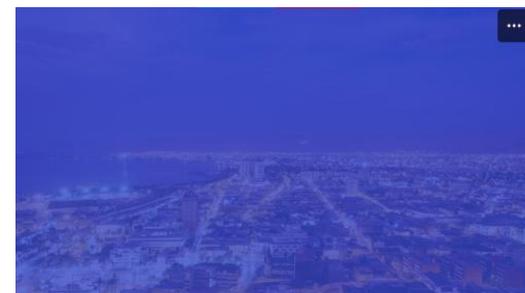
¡Postulaciones abiertas!

**COSOC**  
**2025 - 2028**

Hasta el 19 de mayo

Más información en

[www.superdesalud.gob.cl](http://www.superdesalud.gob.cl)



## POSTULACIÓN COSOC SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Complete los campos solicitados y adjunte los documentos necesarios para formalizar su postulación.

[Empezar ahora](#)

Documentos que se deben adjuntar se establece el correo:

[participacionciudadana@superdesalud.gob.cl](mailto:participacionciudadana@superdesalud.gob.cl)





**Artículo 6°.-** El Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) de la Superintendencia de Salud estará conformado por representantes de organizaciones de la sociedad civil, agrupadas en las siguientes categorías, con el número de representantes indicado para cada una:

<b>Categoría organizaciones</b>	<b>Cupos</b>
Corporaciones – ONGs – Fundaciones- Asociaciones de consumidores/as, que abogan por las temáticas de derechos en salud.	4
Organizaciones de pacientes, usuarios/as y familiares de personas con problemas de salud.	4
Consejos de Desarrollo Local APS, Consejos Consultivos de Hospitales, Consejos de la Sociedad Civil de Servicios de Salud.	4
Organizaciones relacionadas a las temática multicultural, migrantes, género, situación de discapacidad.	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>





#### **IV. DE LA INSCRIPCIÓN Y ELECCIÓN DE INTEGRANTES DEL CONSEJO**

**Artículo 12°.-** Los y las integrantes del COSOC se elegirán mediante sufragio universal, de manera virtual, entre quienes estén inscritos como candidatos/as en la página web institucional, conformando para ello el Padrón Electoral.

Los candidatos y candidatas deberán ser representantes de organizaciones sin fines de lucro, con personalidad jurídica o resolución administrativa de composición vigente al momento de la elección; que tengan competencias en materias relacionadas con la Superintendencia de Salud y según la temática y categoría establecida en el artículo 6° del reglamento.

Las organizaciones deberán inscribirse en su calidad de postulantes en una sola categoría de las que se definen en el artículo 6° del presente reglamento. La categoría de inscripción será decidida por la organización respectiva, sin embargo, la Superintendencia podrá observar y sugerir otra categoría considerando los antecedentes que tenga en vista, en beneficio de la organización.





**Artículo 13°.-** Para cada elección se creará una Comisión Electoral de tres integrantes, cuya finalidad es la supervigilancia del proceso electoral, asegurando un proceso democrático y transparente desde la inscripción de las organizaciones, la inscripción de las personas candidatas y el día de la votación.

La Comisión Electoral estará compuesta por los integrantes siguientes:

- Jefatura de la Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana o a quien se determine.
- Jefatura de la Unidad de Comunicaciones, o a quien se determine.
- La persona Encargada de Participación Ciudadana.

**Artículo 14°.-** La Superintendencia publicará las organizaciones y/o asociaciones y los candidatos y candidatas inscritas en la página web institucional, junto con las categorías descritas en el presente reglamento. Asimismo, se publicará la fecha, hora y lugar de realización de la elección.

**Artículo 15°.-** Las votaciones del Consejo serán virtuales y se realizarán durante 2 días hábiles. Podrán votar en la elección como representantes de su organización, el/la representante legal o presidente/a, y podrá votar por 2 organizaciones en su categoría para evitar empates.

**Artículo 16°.-** Resultarán electos/as quienes obtengan las primeras mayorías de votos en cada categoría en que haya inscritos, continuando después con quienes obtengan las segundas mayorías en cada categoría hasta completar un máximo de 15, privilegiando aquellos/as que obtuvieron una mayor cantidad de votos hasta llegar al máximo.

**Artículo 17°.-** En caso de empate entre dos o más candidatos o candidatas, se considerará con mayor votación a la persona que represente a la organización con personalidad jurídica más antigua.





MARIA ELIANA...

Fireflies.ai Note...

Rosa Vergara

Institucional Superint...

Segundo

Alejandro Ramirez Molina

MARIA ELIANA DIAZ

Fireflies.ai Notetaker ...

Rosa Vergara

## TABLA

- ✓ Difusión Política de Calidad de Servicio.
- ✓ Diagnóstico y Plan de Mejoramiento 2026-2028.
- ✓ Llamado a Elecciones de COSOC.



Reactivar audio ...



Institucional Superint...



Segundo



Alejandro Ramírez Molina

MARIA ELIANA...

Fireflies.ai Note...

Rosa Vergara

MARIA ELIANA DIAZ

Fireflies.ai Notetaker ...

Rosa Vergara

## FORTALEZAS

Existencia de un sólido desempeño en materia de Acceso a la Información Pública

Equipos de atención de personas robustos, con buen desempeño y altamente comprometidos.

Levantamiento de arquetipos y viajes de usuarios/as:





MARIA ELIANA...

Fireflies.ai Note...

Rosa Vergara

Institucional Superint...

Segundo

Alejandro Ramirez Molina

MARIA ELIANA DIAZ

Fireflies.ai Notetaker ...

Rosa Vergara

## FORTALEZAS

1. Existencia de un sólido desempeño en materia de Acceso a la Información Pública
2. Equipos de atención de personas robustos, con buen desempeño y altamente comprometidos.
3. Levantamiento de arquetipos y viajes de usuarios/as
4. Buen nivel de atención entregada a través del canal presencial a nivel nacional
5. Buen nivel de eficiencia en la gestión de reclamos (quejas)
6. Oportuna inscripción en el Registro de Prestadores Individuales de Salud de profesionales de la salud que estén legalmente habilitados para ejercer su profesión en el país





MARIA ELIANA...

Fireflies.ai Note...

Rosa Vergara

Institucional Superint...

Segundo

Alejandro Ramirez Molina

MARIA ELIANA DIAZ

Fireflies.ai Notetaker ...

Rosa Vergara

## DEBILIDADES

1. Altos tiempos de respuesta a reclamos
2. Falta de comunicación clara y formal sobre los plazos de tramitación de reclamos
3. Baja tasa de respuesta por el canal telefónico
4. Uso de tecnicismos y lenguaje poco claro en las comunicaciones y canales digitale.
5. Bajo nivel de habilitación de las personas usuarias
6. Falta de coherencia en las respuestas entregadas a través de los distintos canales de atención
7. Bajo nivel de conocimiento y aplicación de los ajustes razonables
8. Ausencia de la utilización de la herramienta de arquetipos y viajes de usuarios/as en el diseño de trámites y servicios
9. Baja evaluación de las personas usuarias en los trámites digitales
10. La gestión de solicitudes de acceso a información pública (SAIP) presenta ineficiencias





Institucional Superint...



Segundo



Alejandro Ramirez Molina

MARIA ELIANA...

MARIA ELIANA DIAZ

Fireflies.ai Note...

Fireflies.ai Notetaker ...

Rosa Vergara

Rosa Vergara



N°	Actividad	Inicio	Término	Responsable	Áreas Participantes	Prioridad
1	Continuidad de Inducción Inmersiva.	mar-26	oct-28	Subdepartamento de Gestión y Desarrollo de Personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Alta
2	Actividad de Capacitación en Lenguaje Claro para funcionarios/as.	abr-26	oct-28	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto. de Gestión y Desarrollo de Personas</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Alta
3	Actividad de Capacitación en Calidad de Servicio para funcionarios/as.	may-26	ago-28	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto. de Gestión y Desarrollo de Personas</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Alta
4	Actividad de Capacitación en Inclusión.	may-26	ago-28	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto. de Gestión y Desarrollo de Personas</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Alta
5	Focus – Panel Colaborativo con Personas Usuarias en relación a temas vinculados a sus necesidades y expectativas en materia de las competencias de la Superintendencia.	jul-26	jul-28	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Coordinación Regional</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Media
6	Continuidad a las Charlas en Lenguaje Claro "Conecta con tus derechos en Salud"	jun-26	ago-28	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intendencia de Fondos y Seguros Previsionales de Salud</li> <li>• Intendencia de Prestadores de Salud</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Media
7	Continuidad del Proyecto Textos aclaratorios relacionados al producto de reclamos resueltos con foco en la utilización de lenguaje claro.	mar-26	oct-26	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto de Resolución de Conflictos de la Intendencia de Fondos</li> <li>• Subdepto de Protección Derecho de las Personas en Salud (IP)</li> <li>• Fiscalía</li> <li>• Subdepto de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</li> </ul>	Alta
8	Estandarización de la información que se entrega a través de los distintos canales de atención.	abr-26	sept-26	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Coordinación Regional</li> </ul>	Alta
9	Incorporar mejoras en el Formulario de Consultas web a objeto de facilitar la entrega de información útil y en un lenguaje claro.	mar-27	jul-27	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</li> </ul>	Alta
10	Incorporar mejoras en la información que contiene el banner "Orientación en Salud" del portal web, ya sea en el contenido y a través de capsulas informativas.	abr-26	jun-27	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Alta
11	Incorporar mejoras al Chatbot alojado en el portal web con una orientación hacia la ciudadanía y considerando el viaje del usuario.	mar-28	oct-28	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</li> </ul>	Media
12	Incorporar el servicio de agendamiento web para videoatención.	jul-27	oct-27	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdepto de Tecnologías de la Información y Comunicaciones</li> <li>• Unidad de Coordinación Regional</li> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Media
13	Incorporar al banner para personas sordas alojado en el portal web videos de materias más demandadas.	abr-26	ago-26	Unidad de Atención de Personas y Participación Ciudadana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Comunicaciones</li> </ul>	Media



<p></p> <h2>Gonzalo Tobar</h2> <p> Gonzalo Tobar</p>	<p></p>  <p>Institucional Superintendencia de Salud</p>	<p> Segundo</p> 	<p> Alejandro Ramirez Molina</p> 
 <p> MARIA ELIANA DIAZ</p>	<p><b>Fireflies.ai Notet...</b></p> <p> Fireflies.ai Notetaker Alejand</p> <p><a href="#">Solicitar para reactivar audio</a> </p>		<p><b>Lupus's Notetak...</b></p> <p> felipe</p> 
<p><b>Rosa Vergara</b></p> <p> Rosa Vergara</p>	<p><b>read.ai meeting...</b></p> <p>read.ai meeting notes</p>		



SUPERINTENDENCIA  
DE SALUD